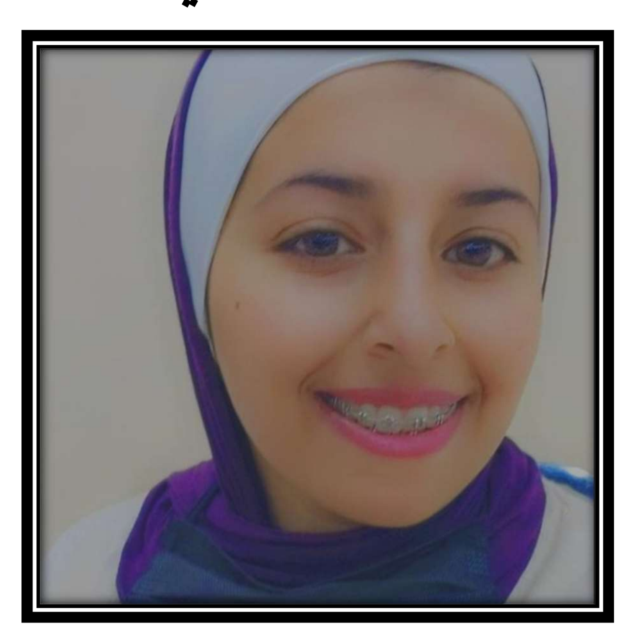
NOVEMBER 22, 2024

الاحتراق الوظيفي



م. رانيا إسلام الحرايزة/ الأردن



جمعية التفكير الثقافي للموهبة والإبداع

الأردن

الاحتراق الوظيفي

مقدمة

يُعد التطور التكنولوجي من أهم الفُرص التي أُتيحت للإنسان، فقد رفعت من مستوى إنتاجيته، وجودتها، وطوّرت مهاراته، كما أعطته مجالًا للإبداع، والابتكار بشكلٍ غير مسبوق، وهذا أدى إلى تطور مجالات حياته كافة .

ومع أهمية التكنولوجيا ؛ إلاّ أنه يُلاحظ وجود فجوة بين الإنسان، ومهاراته الأساسية في التفكير، فصار بسبب اعتماده التكنولوجيا، والبحث السريع لحل مشكلاته غير قادر على التفكير بشكل عميق منظم؛ للخروج بحلول تناسب ظروفه، وشخصيته، فانحسرت قدراته في حل المشكلات المختلفة التي تواجهه، فلم يعد كسابق عهده، نظرًا لوجود الاضطرابات، والأمراض النفسية المختلفة المصاحبة لتلك المشكلات. (البياتي، قلق التكنولوجيا، 2021)

ومن الأمثلة على ذلك الاحتراق الوظيفي الذي عادة ما يظهر في بيئة العمل؛ إذ يُؤثر سلبًا في صحة الموظف، ما يُشير إلى ضعف أدائه الوظيفي بشكل عام، ويقلل من الإنتاجية؛ لغياب تحقيق الأهداف المهنية المرجو الوصول إليها، وهذا يُؤكد خسارة الموظف لموارده الوجدانية، وخسارة المنظمة لموردها البشري عن طريق التسرب الوظيفي[1]، والدوران الوظيفي[2]، وغيرهما من المشاكل الناجمة عن الاحتراق الوظيفي.

ويُسهم الاحتراق الوظيفي في حدوث انحرافات سلوكية بين زملاء العمل، ما يشكل مناخًا سلبيًا داخل البيئة المهنية؛ نظرًا لخروج الحالة النفسية لدى الموظف عن سلوكها السويّ؛ وهذا يُؤدي إلى اضطراب الموظف، وتوتره، وقصوره عن الاستمرار السوي في حياته، وكذلك عجز المنظمة عن الاستمرار في إنجاز مهامها.

بناءً على ذلك، يُمكن التوجه إلى الاحتراق الوظيفي، والعوامل المسببة لحدوثة، وأبعاده، ومراحله، وأعراضه ، على النحو الآتي:

[1] التسرب الوظيفي هو: اختيار الفرد لترك العمل، وتقديم استقالته دون أي طرد أو استغناء عن خدماته من قبل المنظمة. (الملحم، 2007)

[2] الدوران الوظيفي هو: تنقل الفرد من عمل إلى آخر، وعدم استقراره بوظيفة واحدة، بل قد يكون مكوثه في أي وظيفة مدة قصيرة قد تتراوح من عدة أيام إلى سنة. (النجاح، 2023)

الاحتراق الوظيفي : لتعرف الاحتراق الوظيفي؛ ينبغي التوجه إلى الآتي:

الحَرق هو: إصابة الجلد بلهب النار، وحَرقه بالنار أي جعل النار تؤثر فيه أثرها المعهود، فيُصاب الجلد بها، وحرق الألم قلبه أي: ألهبه ، وأثر فيه، وأحرق دمه أي، ألهب مزاجه، وأغاظه، في حين احترق قلبه أي: اشتد ألمه. (معلوف، 1966)

ويُعرف الاحتراق كيميائيًا بأنه؛ تفاعل بين مادتين أو أكثر تُستهلك فيه جميع المواد، وينتج عنه حرارة، ودخان مخلفًا وراءه رمادًا. (ويكيبيديا، 2023)

ويعد الاحتراق الوظيفي تعبيرًا مجازيًا لموارد الموظف الرئيسة في بيئة العمل، ويقصد بالموارد: الطاقة النفسية التي تساعده في القيام بشتى أنواع الأعمال مثل: التواصل، وحل المشكلات، والمثابرة، وإدارة الوقت، والتكيف مع الظروف المختلفة، وغير ذلك، وفي بداية الستينات وُجد أن بعض العاملين المتميزين بأدائهم في المجال الصناعي قد تغير سلوكهم، وانخفض أدائهم بسبب تغيبهم المستمر عن العمل، وتمت تسمية هذا السلوك بمصطلح الوهج المنطفئ (Flame out)، ويُقصد به الموظف ذو الهمة العالية التي يفقدها بسبب الضغط المستمر. (أبو مسعود، 2010)

أما في بداية السبعينات وُجدت حالات مشابهة للموظفين الذين يعملون في المجالات الإنسانية مثل: التطوع، والتمريض، والتعليم، وطرح مصطلح الاحتراق الوظيفي (Burn out) لأول مرة من قبل الطبيب، والمحلل النفسي هربرت فرودنبرجر (Herbert Freudenberger) الذي نشر مقالة بنفس العنوان، وفي ذات الموضوع عام (1974) . (أبو مسعود، 2010)



Herbert

ووصفت الباحثة في علم النفس كريستينا ماسلاك (Christina Maslach)، الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وربطته بالمرض، والاضطراب النفسي، ووضعت مقياسًا للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ولا زال يستخدم حتى اللحظة، وكان يعتقد الباحثون في بادئ الأمر أنه يصيب الممرضات فقط، ثم امتد إلى باقي فئات العمل خاصة الوظائف التي تتعامل مع الجمهور. (ويكيبيديا ، 2023)



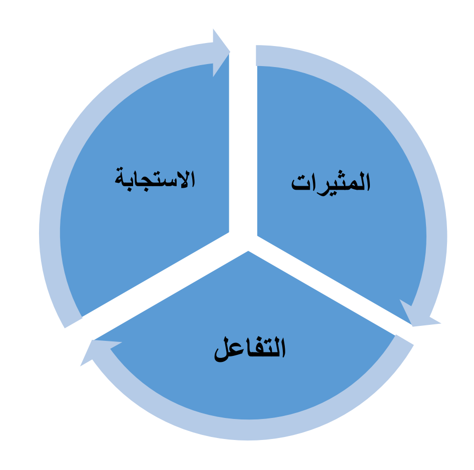
Christina Maslach

ويُعرف الاحتراق الوظيفي بأنه مرض نفسي يتغيّر فيه سلوك الموظف المتميّز سلبًا؛ لوقوعه بحالة مستمرة من الانهاك، والاستنزاف، فينتج نضوب في موارده الداخلية، ويؤُدي إلى قصور في مهاراته وقدراته، وإلى انخفاض أدائه الوظيفي؛ وهذا يُؤدي إلى انخفاض الانتاجية لدى المنظمة .

ويُلاحظ وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية؛ إذ يتكون الاحتراق الوظيفي من تراكمات عدة من الضغوط المهنية التي تمتد لأعوامٍ دون القدرة على حلها، أو مواجهتها، ويُشير الضغط إلى حالة من غياب التوازن النفسي، والعضوي، تنشأ من مشاعر نفسية كالتوتر، ومن قصور عضوي كارتفاع ضغط الدم، وتنشأ هذه الحالة بشكل عام بسبب تفاعل الإنسان مع عناصر الضغط. (القحطاني، 2021)

ويتكون الضغط من ثلاثة عناصر كالآتي: (أبو مسعود، 2010)

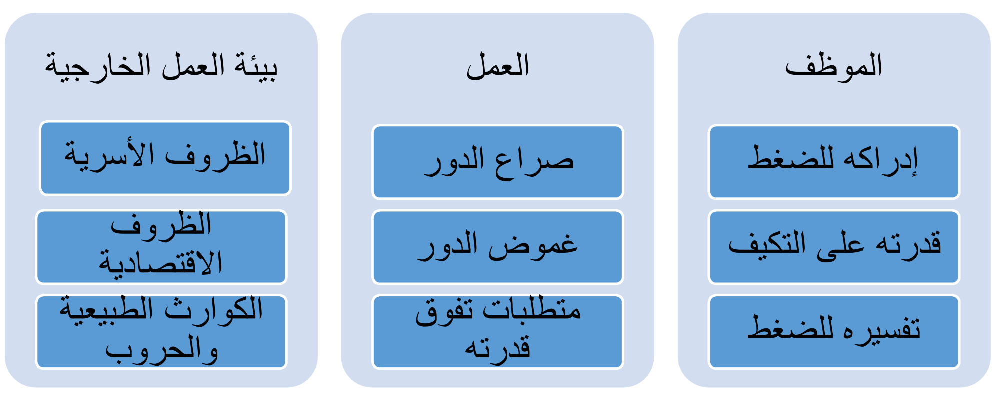
1. المثيرات: تتمثل بالمواقف، أو المشكلات، أو القوى التي تُسهم في تهديد الإنسان .
2. الاستجابة: وتتمثل في ردود فعل الإنسان التي تعتمد شخصيته، وصلابته النفسية، سواء أكانت تُترجم نفسيًا، أم سلوكيًا، أم جسديًا.
3. التفاعل: ويتمثل بنتاج العنصرين السابقين: (المثير، والاستجابة)، وتفاعل الإنسان مع المثيرات وردة فعله، وما ينتج عن هذا التفاعل من تصرف سوي أم غير ذلك.



عناصر الضغط

المصدر: الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة.

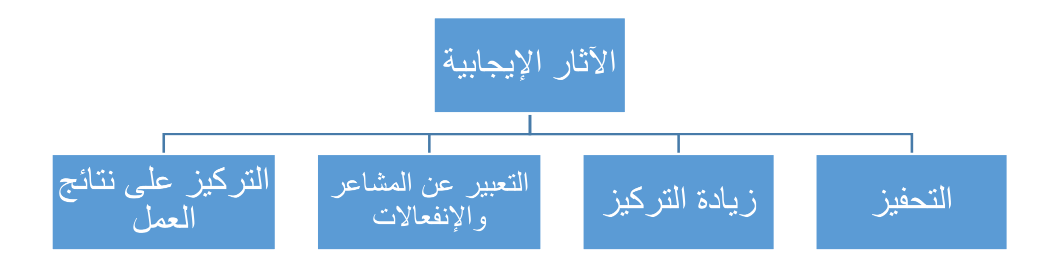
ويُعتقد أن تخفيف الضغط يتمثل بالتوازن بين مصادر ضغط الموظف، والعمل، وبيئة العمل الخارجية. (أبو موسى و كلاب، 2011- 2012)



مصادر الضغوط المهنية

المصدر: الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة

ويرافق هذا الضغط مجموعة من الآثار التي تختلف من موظف إلى آخر، من ناحية طريقته في إدارتها، والتكيف معها، وتكون هذه الآثار إيجابية ضمن المجال الطبيعي الصحي للضغوط التي تأخذ الموظف إلى مستويات جديدة من مهاراته، وتطورها. (أبو موسى و كلاب، 2011- 2012)



الآثار الإيجابية للضغط

المصدر: الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة

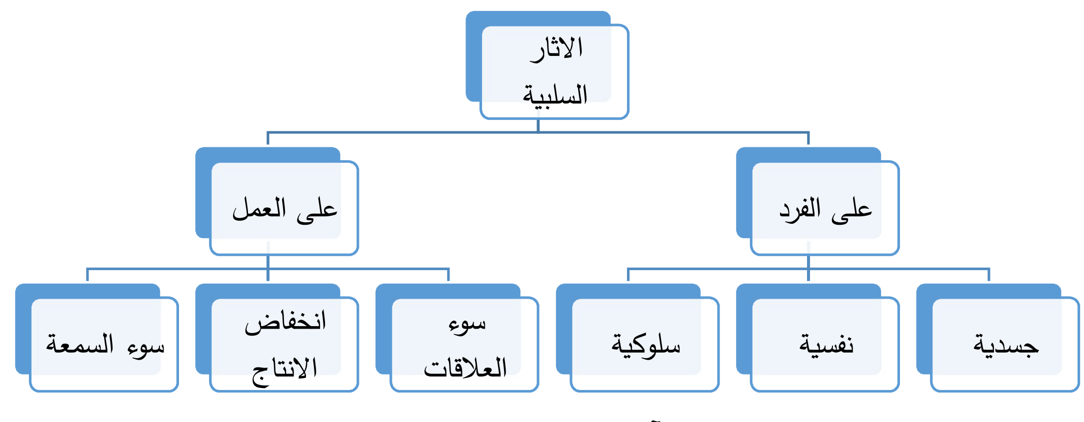
ويتضح أن الآثار الإيجابية للضغط تزيد من قدرة الموظف على الابتكار، والإبداع؛ فهو لديه دافع، ويهمه أن يحصل على أفضل النتائج، وللحصول على الوجه الإيجابي من الضغوط، لا بد من امتلاكه لمهارات الذكاء العاطفي التي تُمكّنه من إدارة الضغط، والسيطرة على المشاكل، والقدرة على التوافق[3] مع ظروف العمل؛ وتُمّكنه أيضًا من إدراك حالة ضغط لديه؛ ليهيئ نفسه لمقاومتها، والتعامل معها. (صفاء و مروة، 2022 – 2023)

وفي حالة لم يستطع الفرد السيطرة على الضغوط، إما لأنه لا يملك المهارات الأساسية للتعامل مع المشكلات، أو بسبب كثرة متطلبات العمل التي تفوق تحمله، وقدراته، فإن الآثار السلبية تبدأ بالظهور، كمستوى عالٍ من الضغط، وكإشارات أولية للاحتراق الوظيفي، فيفقد قدراته الأساسية: كالتكيف مع الضغط، وإدارة القلق، والتنظيم، وإدارة الوقت، وغيرها.

ويُلاحظ من المخطط الآتي؛ أن الآثار السلبية تتفرع بشكل مختلف عن الآثار الإيجابية؛ وذلك لأن تَبعاتها ينجم عنها آثار سلبية تنتقل مع الموظف إلى البيئات المختلفة التي يتعامل معها خارج العمل، وداخله؛ فهي تنتقل من إنسان إلى آخر؛ كأنها عدوى.

---

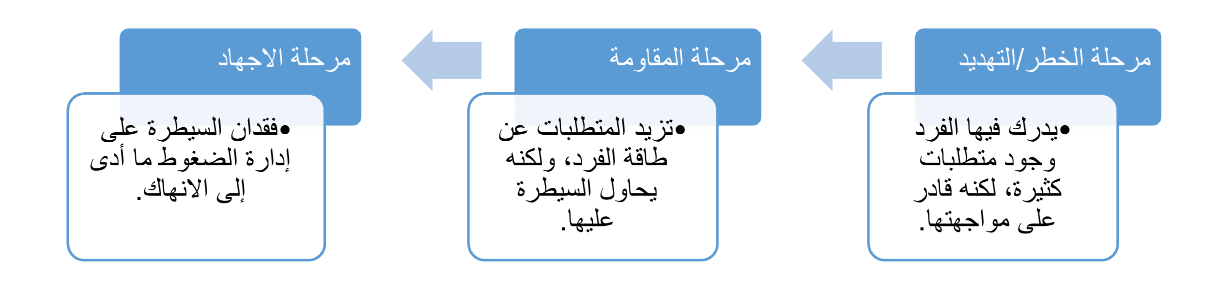
[3] يقصد بالتوافق (التكيف): وهو قدرة الشخص على مواجهة الظروف، وقد يفقد الشخص قدرته على التكيف، ويسمى حينها سوء التوافق ثم أنه قد يتعرض لاضطرابات سوء التوافق وهي: استجابة غير سوية من قبل الفرد تجاه المثيرات داخل بيئة العمل. (هيلز و هيلز، 1999)



الآثار السلبية للضغط

المصدر : الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة

وصنف الباحثون الضغوط إلى ثلاث مراحل تحدد أين موقع الاحتراق الوظيفي من الضغوط، وتعد هذه نفس مراحل الاحتراق الوظيفي، وتتباين شدة هذه الضغوط من شديدة فمتوسطة ثم طبيعية. (الجمل، 2012)



مراحل الضغط الوظيفي

المصدر : الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة

أسباب الاحتراق الوظيفي

يُمكن تقسيم مصدر الاحتراق الوظيفي إلى ثلاثة عناصر: الموظف نفسه، البيئة المهنية (العمل)، وعوامل خارج العمل؛ وتتمثل بالعوامل الاجتماعية، أو السياسية، أو الاقتصادية، أو الكوارث الطبيعية، والحروب فضلًا عن عوامل طبيعية، ويكون لكل عامل من هذه العوامل ضغوطًا تنطوي تحت مفهومه، ويعتمد الضغط الناجم عن الموظف نوع شخصيته، ومستوى صلابته، وقدرته على التكيف مع الضغوط، وتكوّن البيئة المهنية ضغطًا، والأسرة قد تخلق نوع مختلف من الضغط من ناحية مسؤولية التربية، ومن العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي الآتي: (ابو دهوم، 2016 – 2017)

1. نوع الوظيفة التي يعمل بها الموظف.
2. غياب واقعية الأهداف المهنية، التي تفوق قدرة الموظف، وإن تحملها مدة معينة.
3. غموض الدور.[4]
4. صراع الدور.[5]
5. انخفاض الرضا الوظيفي؛ بسبب انخفاض الأداء الوظيفي.
6. سوء العلاقات بين زملاء العمل، ما يسبب له العزلة، والوحدة النفسية.
7. صراع القيم، والمبادئ.
8. ثقافة المنظمة.[6]
9. أسلوب الإدارة.

---

[4] غموض الدور هو: عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد اداؤه، ويحصل ذلك بسبب عدم التدريب، والتأهيل المسبق أو بسبب عدم أهمية دوره. (أبو مسعود، 2010)

[5] صراع الدور هو: أن يمتلك الفرد، عدة مسؤوليات في العمل، وخارجه، وواجب عليه أدائها، والتي قد تتعارض في وقت إنجازها. (أبو مسعود، 2010)

[6] ثقافة المنظمة هي: القوانين، والتعليمات، واللوائح التي تتعامل بها الإدارة مع الموظفين، والعاملين فيها؛ كنظم الترقية الحوافز وتسلم الرواتب الشهرية، وهي أحد أسباب الاحتراق الوظيفي إذا كانت غير عادلة وقاسية، فهي تشكل البيئة المهنية التي يتفاعل فيها الفرد مع عناصرها. (أبو مسعود، 2010)

أبعاد الاحتراق الوظيفي

يقصد بالبُعد المدى الذي يأخذه الاحتراق الوظيفي داخل الإنسان، إذ يؤثر بشكل مباشر على شعوره، وتصرفاته، وإنجازاته؛ ما يؤدي إلى توتر في بنيته الشخصية، ومكوناته، وموارده الداخلية كافة.

ويرى بعض المهتمين الاحتراق الوظيفي تبعًا لأبعاده الثلاث بأنه: إحساس الفرد بالنضب الوجداني، وسلب الشخصية، وتدني في الإنجاز الشخصي. (ويكيبيديا ، 2023): (أبو مسعود، 2010)

النضب الوجداني

سلب الشخصية

تدني الإنجاز الشخصي

- البعد الأول: النضب الوجداني (الطاقة النفسية(الدافع)): يتمثل النضب الوجداني بفقد طاقة الموظف على العمل، والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل، أما الوجدان فيتمثل بالمشاعر، وردود الأفعال، والرغبات، والمبادئ التي يتفاعل معها، ويتأثر بها، ويُؤكد النضب الوجداني نفاذ المشاعر في بيئة العمل ، وفقدان الدافعية في أداء الواجبات، وتطوير المهارات.
- البعد الثاني: سلب الشخصية (تبلد الشعور): هو شعور الإنسان بأنه سلبي، وحاد (فظ) ، وإحساسه بخلل في حالته المزاجية، فالإنسان مسلوب الشخصية يفصل نفسه عن التفاعل مع أي شعور، ويعيش حالة غياب التأثر ما يعني غياب الشعور والانفعال لديه، فيصير جافًا بالتعامل، وساخر تجاه الآخرين، وتجاه نفسه، فهو غير قادر على التعاطف.
- البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي (قلة الإنتاجية): إحساس الإنسان بتدني أدائه، واعتقاده بأن مجهوده يذهب سدىً؛ إذ لا يُمكنه أداء أبسط المهمات إلا بصعوبة بالغة، فالعمل لديه يُمثل عبئًا ، فتضمحل قدراته، وينخفض أداؤه النفسي، والوظيفي، والجسدي؛ وهذا يُسبب غياب الرضا الوظيفي لديه.

مراحل الاحتراق الوظيفي

يمر الاحتراق الوظيفي بعدة مراحل، تبدأ بمراحل الضغط التي تم دمجها مع السلوكات التي ترافق الفرد المحترق وظيفيًا: (زياده، 2020)

- المرحلة الأولى (الاستغراق): تتمثل في بداية دخول الموظف المجتهد إلى المنظمة، إذ تكون المتطلبات معقولة، وغياب الضغط، ويكون مستوى الرضا الوظيفي مرتفعًا.
- المرحلة الثانية (التنبيه): هي المرحلة التي يدرك فيها الموظف الضغط، ويحلله، ويفسر ماهيّته ، فهي مرحلة اللاوعي التي يُرافقها القلق، والتوتر.

- المرحلة الثالثة(المقاومة): وتتمثل في إدراك الموظف لوجود ضغوط تفوق قدراته، والانتقال لمرحلة الوعي، إذ يفرز فيها الجسد الهرمونات المختلفة الخاصة بالتوتر؛ من أجل إمداد الجسد بالطاقة لإنجاز المطلوب، فيواجه الضغط، ويديره بالقدر المطلوب أيضًا، فيكون لديه أداء وظيفي متميز.
- مرحلة الإنهاك : وتتمثل في نضوب الموارد العاطفية للموظف، فلا يعود لديه دافع للعمل، فيشعر بالإرهاق الشديد من فرط التوتر، والقلق المستمريْن عبر سنوات عمله في المنظمة، فيتغير سلوكه، ويتبلد شعوره، ويتدنى إنجازه الشخصي.

قصة الاحتراق الوظيفي

يحدث الاحتراق الوظيفي للإنسان المُقبل بهمة عالية على العمل، الذي يمتلك دافعية كبيرة، ويتوق إلى القيام بإنجازات كثيرة، ويتمتع بالذكاء، والدقة، والالتزام، فهو يسعى إلى المثالية التي تُكسبه احترافية في مجاله، وعندما يشعر أن توقعاته مثالية بالنسبة للواقع المعيش؛ إذ لا يمكنه تحقيقها، ووجوده لا يؤثر في رفع مستوى الأهداف المهنية للمنظمة، ويرافق ذلك متطلبات تفوق حد تحمله، دون وجود أي تقدير مادي، أو معنوي، فإنه يشعر بالإحباط المستمر الذي يتراكم مخلفًا وراء تراكمه لامبالاة بإنجاز الأعمال، فقد أصبح محبطًا، ومتوترًا ، فتنضب قدراته، ومهاراته الأساسية، فيتدنى أداؤه الوظيفي، وينخفض الرضا الوظيفي لديه؛ [7]، ما يجعله يشعر بالفشل لأن كل المعطيات التي أمامه بالنسبة له حقيقية، ومصدرها هو، فيحاول استعادة كفايته، ونجاحه بإنجاز الأهداف المطلوبة منه كما كان يفعل سابقًا، فلا ينجح؛ لذلك يقع تحت وطأة العجز، فيفقد الثقة بذاته، بسبب تقييمه السلبي لنفسه، وجلده لذاته بشكل مستمر، فينتقل هذا الانخفاض في الرضا الوظيفي إلى حياته كلها.

فهو لا يدرك ما يحصل له، إذ فقد سيطرته لإدارة موارده الداخلية، مع عجزه عن إعادتها فيتجنب شعور انخفاض أدائه، ورضاه عن نفسه، فالتجنب يجمّد شعوره وتفاعله فلا يعود قادرًا على الشعور بالتحفيز، أو التعاطف مع الآخر، فهو يعامل كل شخص، وكأنه جماد، ويحاول دومًا إبعاد العُملاء فالتجاهل الذي يُحدثه بلا وعي منه تجاه نفسه، والآخرين، والوظيفة، يجعله داخل قوقعة الإنهاك الجسدي، والنفسي، والوظيفي لمدة

---

[7] الرضا الوظيفي: هو شعور بالراحة، والطمأنينة تجاه عمله، وتجاه ما ينجزه من أعمال داخل المنظمة، عندما يحقق الأهداف المهنية المطلوبة منه، والأهداف الشخصية التي يحتاجها في تطوير مهاراته، وقدراته. (مختار و حورية، 2021 - 2022)

طويلة دون وجود حل، فهو لا يُدرك وجود مشكلة، ولا يعي ماهيّتها، فيقوم بتجاهلها. (أبو موسى و كلاب، 2011- 2012)

أعراض الاحتراق الوظيفي

تظهر أعراض الاحتراق الوظيفي جليةً لتصيب جسد المصاب، وسلوكه، ومشاعره، وتختلف نسبة ظهورها من مصاب لآخر، وتتشابه لدى كثير من الأعراض النفسية، والجسدية، وتتمثل الأعراض على النحو الآتي: (ابو دهوم، 2016 - 2017)

جسديًا	نفسيًا	اجتماعيًا	وظيفيًا
ارهاق جسدي	الإرهاق العصبي، والنفسي	العزلة الاجتماعية	اللامبالاة تجاه العمل
صداع	غياب الرضا عن النفس	كبت المشاعر	الغياب، والتأخير عن العمل
ارتفاع ضغط الدم (امراض مزمنة)	العجز	سوء العلاقات	نقص القدرات الابداعية
ألم العضلات، وأسفل الظهر.	التوتر المزمن		سوء التوافق، وسوء التعامل مع الضغوط
اضطرابات النوم	انخفاض المعنويات		فقدان السيطرة على انجاز الاهداف
اضطرابات المعدة			الرغبة في ترك العمل

أعراض الاحتراق الوظيفي

المصدر: الباحثة، م. رانيا اسلام الحرايزة

الوظائف المُعرضة للاحتراق الوظيفي

تعتمد طبيعة الوظائف المعرّض أصحابها للاحتراق الوظيفي نوع الوظيفة وفق خطورتها، وكثافة متطلباتها، والمنصب الوظيفي فيها، فالموظف ذو المنصب الإداري يختلف عن الموظفين في المناصب الدنيا؛ إذ يتعرض الإداريون للاحتراق مقارنة بالآخرين نظرًا لكثرة المسؤوليات التي تقع على عاتقهم، ويُعدّوَن أيضًا من العوامل المسببة لاحتراق الموظفين الآخرين وظيفيًا.

الخاتمة

إن إدراك الاحتراق الوظيفي لا يعني افتعال أعراضه، وتحليلها بناء على الأهواء النفسية، والآراء الشخصية فيكون التعرض للدوران الوظيفي سهلاً؛ إلاّ أن تقييم الذات بالقدر المطلوب يُسهم في تفسير المرض النفسي، وقد يكون في ذلك حلاً للمشكلة، لأن المصاب بالاحتراق الوظيفي لا يعي تمامًا ما يمّر به، فيتمثل الحل الرئيس بالرغبة بالتغيير، والعلاج.

عندئذ تصبح كل الحلول المطروحة ممكنة التحقيق مهما كانت صعوبتها، فالحل يعتمد تغيير السلوك، وهذا التغيير يحتاج إلى وقت، والوقت كفيل باستعادة الأداء القديم وتطويره ، وتحسينه.

ويُمكن القول في أحد المواقف الخاصة بي، إذ قررت ترك العمل في أحد البحوث، فصارحت المهندسة المُشرفة بأني لم أعد قادرة على تحمل مزيدٍ من الضغط وبأن هذا يكفيني، وأرغب حقًا بترك عملي.

وسألتني حينها، هذا السؤال:

- طيلة أيام عملك، تحملتِ ضغطًا أكبر من هذا بكثير، ما هو المختلف الآن؟
- أجبت حينها: لا أدري!

لقد أجبت، وبداخلي علامة تعجب مثيرة، لأني فعلًا لم أكن أُدرك ما الذي يجري، ولم يكن لديّ إجابة، واعتقدت أن السؤال منطقي، وأني لا أتحمل الضغط، أو أني أتعامل مع عملي بطريقة انفعالية عاطفية، إلاّ أن الصورة قد وضحت الآن بأكملها، فالسؤال نفسه أعطى جوابًا وافيًا، غير أنه لا يعني بالضرورة أنه كان احتراقًا وظيفيًا وربما كان ذلك يُمثل إشارات أولية تؤول إلى التوتر، والإرهاق .

وبناءً على ذذلك، فإن المصاب بالاحتراق الوظيفي، أو المعّرض للإصابة به يعيش حالة توتر باستمرار، ويشعر بحالات دائمة من الضغط، إذ يكون في حالة جلوس، واسترخاء؛ وفي ذات الوقت يركضُ في قلق تائهًا كل الوقت؛ لذا أيها الإنسان أعطِ لنفسك فرصة للعيش من جديد، فذاتك تستحق أن تكف عن الركض، والتشتت، والتوتر....

قائمة المراجع

أبو دهوم، طيبة أمان. (2016 – 2017). الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين. 20 – 30. المفرق، الأردن: جامعة آل البيت.

أبو مسعود، سماهر مسلم. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي. *ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة*، 2 – 47. غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.

أبو موسى، أنور و كلاب يحيى. (2011– 2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين. *الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين :دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل*، 9 – 30. خانيونس، فلسطين: الجامعة الاسلامية.

بن أحمد، صفاء، و حداد، مروة. (2022 – 2023). أثر الذكاء العاطفي على الاداء الوظيفي للعاملين:دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي المعذر –باتنة–. 6. الجزائر: جامعة الحاج لخضر –باتنة– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

البياتي، ياس خضير. (27 أغسطس, 2021). *قلق التكنولوجيا*. تم الاسترداد من إيلاف: https://elaph.com/Web/opinion/2021/08/1450287

الجمل، ماني بسام. (2012). الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. 29 – 62 . غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.

زيادة، رانيه محمد زياده. (30 سبتمبر, 2020). دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على الرضا الوظيفي بالتطبيق على الإداريين في مستشفى عسير المركزي بمدينة ابها. 6 – 12 . أبها، السعودية: كلية المجتمع للبنات/جامعة الملك خالد.

القحطاني، سعيد علي. (يناير, 2021). الاحتراق الوظيفي. *الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج*، 12. السعودية: كلية ابن رشد للعلوم الإدارية.

معلوف، لويس. (1966). *المنجد في اللغة والأدب والعلوم* (المجلد 19). بيروت: المطبعة الكاثوليكية للطباعة والنشر والتوزيع.

الملحم، وليد عبد المحسن. (2007). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. *ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي:دراسة مسحية على حراس الامن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض*، 52. الرياض، السعودية: جامعة نايف العربية للعولم الأمنية.

النجاح. (3 إبريل, 2023). *الدوران الوظيفي: مفهومه، وأنواعه، وأسبابه، وطرق تخفيضه*. تم الاسترداد من النجاح: https://ila.io/6E0y8u

هيلز، دبانا و هيلز، روبرت . (1999). *العناية بالعقل والنفس* (المجلد 1). (الدكتور عبد العلي الجسماني، المترجمون) بيروت، لبنان: الدار العربية للعلوم.

ويكيبيديا . (20 سبتمبر, 2023). *احتراق نفسي مهني*. تم الاسترداد من ويكيبيديا: https://ar.wikipedia.org/wiki/